

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

RONDÔNIA
★
Governo do Estado



MANUAL DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO (M&A) - SETIC

2025



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Marcos José Rocha dos Santos
Governador

Sérgio Gonçalves da Silva
Vice-Governador

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Delner Freire
Superintendente

Gabriel Carrijo Bento Teixeira
Diretor Técnico

COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Ronald Lazaro Borges Ribeiro
Coordenador

ELABORAÇÃO

Ediane Egert Galvão

REVISÃO

Ana Paula da Silva Rodrigues
Carla Loiane da Silva Martins
Sâmara Ascoli de Queiroz
Sara Grécia Nogueira

APROVAÇÃO

Comitê de Governança e Gestão Estratégica (CGGE)

DESIGN GRÁFICO

Idan Luiz Souza Santos.

VERSÃO

VERSÃO	DATA	AUTOR	AÇÃO
1.0	28/04/2025	Núcleo de Monitoramento	Criação do documento
1.1	03/11/2025	Núcleo de Monitoramento	Correções e atualizações

LISTA DE ABREVIATURAS

SETIC	Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação
GPG	Gerência de Planejamento e Gestão
COGE	Coordenadoria de Gestão Estratégica
GTD	Gerência de Transformação Digital
M&A	Monitoramento e Avaliação
SG	Sistema de Governança
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
CGGE	Comitê de Governança de Gestão Estratégica
CGDI	Comissão de Governo Digital
COINFRA	Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
Sei	Sistema Eletrônico de Informações

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
1. CONTEXTUALIZAÇÃO	7
2. INTRODUÇÃO	8
3. ANÁLISE EX ANTE	9
3.1 Proposta de Projeto	9
3.2 Modelo Lógico	10
3.3 Indicadores	11
4. MONITORAMENTO	13
4.1 Ferramentas de Monitoramento	13
4.2 Responsabilidades no Monitoramento	14
4.3 Reuniões de Monitoramento	15
5. ANÁLISE EX POST	18
5.1 Avaliação do Processo de Execução	19
5.2 Avaliação dos Resultados e Impactos	20
5.3 Relatórios	22
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
7. LISTA DE ANEXOS	26
8. REFERÊNCIAS	27

APRESENTAÇÃO

Sendo a entrega de resultados robustos o foco contínuo da Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (Setic), o monitoramento e avaliação (M&A) permite que essa entrega aconteça de forma eficiente, provendo dados importantes sobre a execução dos projetos e indicando a efetividade das entregas realizadas pelos Planos Estratégicos desta Superintendência.

O presente manual traz as metodologias e as ferramentas utilizadas pelo Núcleo de Monitoramento, de responsabilidade da Gerência de Planejamento e Gestão (GPG), no desempenhar de suas funções segundo o Art. 66 do Regimento Interno da Setic, que são:

- I – manter as informações atualizadas em ferramenta oficial para monitoramento e gerenciamento de ações, projetos e programas de cunho estratégico;
- II – disciplinar formas, períodos e evidências a serem anexadas para alimentar o sistema oficial de monitoramento;
- III – realizar o monitoramento ordinário e extraordinário dos projetos, ações ou programas prioritários da Setic e do Governo do Estado;
- IV – avaliar e alinhar alterações propostas nos instrumentos estratégicos;
- V – monitorar na sua totalidade as decisões advindas dos colegiados constituintes do Sistema de Governança – SG da Setic;
- VI – disponibilizar os dados de monitoramento mantendo-os atualizados diariamente, contendo as evidências e as justificativas quando houver necessidade;
- VII – provocar o responsável pelas ações, projetos ou programas a levarem assuntos relevantes e decisórios à pauta dos colegiados do SG;
- VIII – manter o responsável pelas ações, projetos ou programas informados dos prazos de execução e entregas, através dos meios de comunicação formais;
- IX – realizar um acompanhamento contínuo, cotidiano, por parte da equipe de monitoramento, a fim de manter o desenvolvimento dos projetos, programas e planos de ações em relação a seus objetivos e metas;
- X – elaborar relatórios com a mesma periodicidade de revisão do plano de monitoramento, ou no mínimo a cada bimestre.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Monitorar e avaliar, em relação a projetos na esfera pública, são duas ações complementares que dificilmente ocorrem de forma isolada. Ao dividir o processo de acompanhamento de projetos em monitoramento e avaliação, pode surgir a seguinte dúvida: qual a diferença entre um e outro?

Segundo OCDE (2002), monitoramento é o processo contínuo de coleta de dados e acompanhamento de indicadores, fornecendo aos gestores informações sobre progressos, entrega de etapas e uso de recursos. Assim, é uma atividade permanente, da execução ao pós-implementação, com foco na geração de dados.

Já a avaliação, conforme a mesma fonte, é a análise periódica e objetiva do valor de um projeto, realizada antes, durante e após a execução de um projeto. Ela responde a questões como viabilidade, relevância do problema, impacto gerado, eficiência e resultados alcançados.

Enquanto o monitoramento é contínuo, a avaliação ocorre em momentos específicos. Ambos se relacionam diretamente: sem monitoramento eficaz, não há dados para avaliação. Por outro lado, monitorar sem avaliar é subutilizar esforços, pois o verdadeiro valor de um projeto está em seus resultados e no impacto gerado por ele.

2. INTRODUÇÃO

O monitoramento e a avaliação de projetos no âmbito da Setic são realizados pelo Núcleo de Monitoramento, vinculado à Gerência de Planejamento e Gestão (GPG), que faz parte da Coordenadoria de Gestão Estratégica (Coge), sempre em alinhamento com as decisões da Alta Gestão.

Neste manual, será apresentada a forma como o Núcleo realiza o monitoramento e avaliação dos projetos e instrumentos estratégicos desenvolvidos pela Setic, desde sua formulação até a implementação. Esse modelo pode ser replicado ou adaptado para outros projetos internos da Setic ou em outros órgãos da Administração Pública do Estado de Rondônia.

A avaliação de projetos na Setic começa na fase de concepção (análise *ex ante*), quando a ideia é submetida ao Núcleo de Monitoramento e analisada com base em critérios de viabilidade, pertinência e custo. Essa análise será realizada em conjunto com os responsáveis pela execução do projeto, o Gabinete da Setic e a Coordenadoria de Administrativo Financeiro (CAF). A GPG e o Núcleo de Monitoramento atuarão como facilitadores do processo de análise de decisão. Os resultados dessa fase são utilizados para direcionar a aprovação ou não da ideia de projeto, que é submetido ao Comitê de Governança e Gestão Estratégica (CGGE) para votação.

Após a análise *ex ante* e a implementação do projeto, inicia-se o monitoramento do projeto, com o acompanhamento de sua execução. Nessa fase, são acompanhados os avanços em relação às etapas necessárias para a implementação. O Núcleo monitora prazos e atividades, solicita informações periódicas aos responsáveis e mantém os dados atualizados.

Como já mencionado, o monitoramento é contínuo. Os dados gerados subsidiam a análise *ex post*, etapa seguinte, que realiza uma análise comparativa entre os resultados alcançados e o planejamento inicial (*ex-ante*), avaliando os impactos e entregas realizadas.

3. ANÁLISE EX ANTE

A expressão *ex ante* pode ser traduzida, dentre outros termos possíveis, como “preliminar”. Como o próprio termo sugere, trata-se de uma avaliação prévia da ideia de um projeto, amplamente utilizada na implementação de políticas públicas pelo Governo Federal.

Em resumo, a análise *ex ante* fornece informações sobre o impacto esperado e a viabilidade de um projeto, permitindo uma decisão fundamentada sobre sua implementação.

Para gerar essas informações, a análise *ex ante* utiliza ferramentas específicas, que veremos a seguir.

3.1 Proposta de Projeto

Os projetos a serem incluídos nos planos estratégicos monitorados pelo Núcleo de Monitoramento da Setic serão propostos por meio do Gabinete Setic, coordenadorias da Superintendência ou por colegiados do Sistema de Governança.

O Núcleo de Monitoramento analisará as propostas, as quais serão submetidas à aprovação do **CGGE** (Comitê de Governança e Gestão Estratégica) e, caso se trate de uma ação inerente à Transformação Digital, também passará pelo crivo da **CGDI** (Comissão de Governo Digital). Ressalta-se que a Alta Gestão pode, a seu critério, desaprovar ou modificar quaisquer iniciativas apresentadas.

As reuniões do CGGE e CGDI ocorrem ordinariamente de forma bimestral (seis vezes ao ano) e, extraordinariamente, quando necessário. As propostas são submetidas previamente aos membros para análise e, em seguida, apreciadas em reunião, sendo aprovadas mediante votação. Para sua aprovação, é necessário o voto favorável da maioria absoluta dos presentes (50% + 1).

A apresentação das propostas deve ocorrer, no máximo, até a penúltima reunião ordinária do ano em curso, para que sua análise seja devidamente realizada e a decisão sobre a inclusão ou não seja comunicada na última reunião ordinária do ano.

As propostas devem seguir um modelo padrão para que sejam analisadas e sejam submetidas às avaliações pertinentes pelo Núcleo de Monitoramento. O modelo incluirá:

- **Problema** – o que o projeto pretende resolver
- **Objetivo** – a solução do problema, razão de existir do projeto
- **Metas** – o que se espera entregar para que o problema seja solucionado
- **Tempo estimado de execução** – tempo até a implantação completa do projeto
- **Responsáveis** – quem ou a equipe que responderá pelo projeto e por suas ações
- **Resultados** – o que foi entregue ao final da implementação
- **Impactos** – o que se espera alcançar no médio a longo prazo após a implementação
- **Custo** – custo total para a execução do projeto.

Com base nas informações apresentadas, após a aprovação da proposta, o Núcleo de Monitoramento elaborará o Modelo Lógico do projeto, com o apoio da equipe responsável, a fim de que o projeto seja desdobrado em etapas e ações bem definidas, e seus indicadores sejam estabelecidos.

No *Anexo I* encontra-se o modelo de proposta a ser utilizado por esta Superintendência.

3.2 Modelo Lógico

A mensuração de impactos efetivos só existe quando há clareza sobre as consequências esperadas do projeto. Essa relação causal se resume em: *se (desenho do projeto), então (metas do projeto), levando a (resultados e impactos)*.

Esta teoria informa como e por que um projeto gera determinados desdobramentos, explicando as relações entre as etapas e como se espera alcançar os objetivos.

Com a teoria definida, constrói-se o modelo lógico – um fluxo que demonstra como os insumos e processos geram produtos, resultados e impactos. Os componentes do modelo lógico são interdependentes: **insumos** → **processos** → **produtos** → **resultados** → **impactos**, como observado no exemplo abaixo:

Insumos	Processos	Produtos	Resultados	Impactos
Recursos humanos da Gerência de Transformação Digital.	Reuniões de alinhamento para delegar atividades.	Atividades finalizadas dentro do prazo e índice respondido.	Aumento da pontuação do índice Abep-TIC.	Maior eficiência de resposta ao índice Abep-TIC.
Parceria com Secretaria da Educação, Secretaria da Saúde e Ouvidoria Geral.	Reuniões com chefes de pasta e diretorias técnicas para apresentação de proposta.	Propostas pactuadas e parcerias firmadas.	Mais serviços disponibilizados para o cidadão.	Mais comodidade para o cidadão através de serviços digitais.
Criação do Conselho de Avaliação do Usuário.	Minuta de decreto.	Decreto publicado.	Maior participação do cidadão na avaliação de serviços.	Melhoria dos serviços públicos por meio de <i>insights</i> dos cidadãos.
Criação do serviço de matrícula online.	Desenho e prototipagem do serviço.	Protótipo aprovado e testado em ambiente de treinamento.	Serviço publicado para uso do cidadão.	Aumento da satisfação do cidadão com os serviços ofertados.
Criação do serviço de consulta de medicamentos de alto custo.	Desenho e prototipagem do serviço.	Protótipo aprovado e testado em ambiente de treinamento.		

Fonte: autor.

Os componentes serão monitorados continuamente, permitindo avaliações periódicas e embasando mudanças, caso necessário. Essa análise evita desperdício de recursos em projetos com baixo impacto ou além da capacidade institucional.

O Núcleo de Monitoramento constrói o modelo lógico ao receber as propostas dos projetos. O modelo foi baseado no Guia Prático de Análise *Ex ante* do INPE.

3.3 Indicadores

Indicadores são dados que permitem acompanhar o andamento dos projetos e o cumprimento de suas metas. Eles validam o modelo lógico, verificando se:

- os insumos são suficientes e estão sendo utilizados adequadamente;
- os processos foram corretamente estabelecidos e geram os produtos esperados;
- os resultados e impactos estão sendo alcançados conforme planejado.

Como demonstrado, os indicadores não avaliam apenas os resultados entregues, mas também monitoram a execução antes mesmo da geração desses resultados – o que caracteriza uma avaliação formativa.

É essencial que os indicadores:

- sejam abrangentes o suficiente para verificar todos os aspectos relevantes do projeto;
- evitem a coleta de dados supérfluos ou irrelevantes.

Na prática, um projeto pode ter desde uma única métrica até diversos indicadores de acompanhamento. Algumas etapas podem não prescindir de indicadores específicos, limitando-se a critérios avaliativos apenas aos resultados finais.

Para a seleção adequada, recomenda-se o modelo SMART (Brasil, 2010, p. 18), que define cinco critérios essenciais:

<p>Específico (<i>specific</i>): devem focar em aspectos bem delimitados, evitando generalidades</p>	<p>Atingíveis (<i>achievable</i>): com metas realistas e alcançáveis</p>	<p>Relevantes (<i>relevant</i>): relacionados aos componentes que avaliam</p>
<p>Mensuráveis (<i>measurable</i>): permitir aferição clara dos resultados</p>		<p>Temporalmente regulares (<i>time</i>): com periodicidade de medição definida</p>

Fonte: autor.

Além dos critérios SMART, é fundamental diferenciar os conceitos de objetivos e metas para evitar ambiguidades no monitoramento:

- Objetivos: razão da existência do projeto (solução do problema);
- Metas: entregas mensuráveis que viabilizam o objetivo.

Os indicadores dos projetos no âmbito da Setic serão estabelecidos pelos responsáveis pela execução, com o auxílio do Núcleo de Monitoramento, após a aprovação da proposta.

4. MONITORAMENTO

A implementação de um projeto ocorre por meio da execução de ações planejadas, que podem estar agrupada em etapas, e que são desenvolvidas para colocar o projeto em vigor e alcançar os resultados esperados.

Estas ações são definidas durante a análise *ex ante* e poderão ser avaliadas na análise *ex post*.

O monitoramento ocorre a partir do início da execução do projeto e se estende até sua implementação total, podendo continuar após a conclusão do projeto, caso este apresente indicadores de impacto de médio e longo prazos passíveis de monitoramento. Esse acompanhamento inclui:

- verificação do cumprimento de prazos e entregas;
- análise de justificativas para eventuais alterações no plano original;
- análise das entregas realizadas durante a execução;
- atualização do cronograma e dos responsáveis pelo projeto, quando necessário.

4.1 Ferramentas de Monitoramento

O Núcleo de Monitoramento realiza o acompanhamento dos projetos através do SCOPE (Sistema de Controle de Planos Estratégicos), que contém as informações sobre os Planos Estratégicos e os dados de seus projetos em execução.

O sistema será alimentado pela equipe responsável pela execução, que informarão os seguintes dados:

- as datas relacionadas à execução do projeto: data de início, previsão de entrega e data real de entrega;
- as evidências das ações concluídas;
- alterações de prazos ou responsáveis;
- as evidências dos projetos finalizados;
- as justificativas cabíveis para cada mudança realizada ou atraso no que foi anteriormente planejado.

As informações serão inseridas pela equipe de execução por meio de solicitações, que serão apreciadas pelo Núcleo de Monitoramento, que aprovará ou reprovará as solicitações.

Após a idealização, o projeto passa por **avaliação prévia** da proposta, em que o Núcleo de Monitoramento verifica sua conformidade com as expectativas e a completude das informações para análise de viabilidade pela Alta Gestão. Posteriormente à avaliação prévia do Núcleo de Monitoramento, o projeto é submetido à aprovação do CGGE para sua efetiva entrada ou não nos Planos Estratégicos.

Após as etapas iniciais de aprovação, inicia-se a **execução**, quando os responsáveis pelo projeto implementam as ações planejadas. A cada ação concluída, a equipe **insere as evidências de conclusão** no SCOPE. Qualquer alteração realizada no projeto durante sua execução deve ser inserida no SCOPE pela equipe de execução. O Núcleo passa então a coletar sistematicamente dados sobre as ações do projeto e suas evidências de entrega.

Com base nas informações fornecidas pelas equipes, o Núcleo de Monitoramento **avalia** as ações entregues durante a implementação. Essa avaliação contínua permite identificar eventuais problemas e realizar ajustes necessários, sempre em alinhamento com a equipe de execução para assegurar o alcance das metas. Os dados do monitoramento e avaliação dos projetos são periodicamente apresentados em reuniões do CGGE e em relatórios emitidos pelo Núcleo de Monitoramento.

Ao final de todas as ações - incluídos os ajustes necessários - a equipe de execução **entrega** o projeto concluído. O Núcleo então **avalia os indicadores de resultados**. Para projetos com impactos de médio/longo prazo, o Núcleo continua o acompanhamento dos indicadores de impacto conforme periodicidade predefinida, baseando-se nas informações fornecidas pela equipe.

Embora a entrega de dados e o monitoramento constem como etapas específicas, ocorrem continuamente durante todo o processo, com a equipe de execução fornecendo regularmente informações e atualizações sobre o andamento do projeto.

4.3 Reuniões de Monitoramento

As reuniões de monitoramento são momentos de encontro entre o Núcleo de Monitoramento e os responsáveis pelos projetos em desenvolvimento pela Setic, com eventual participação da Alta Gestão. Essas reuniões ocorrem

mensalmente e servem para alinhar o que está planejado com o que está efetivamente acontecendo. Nelas, o Núcleo de Monitoramento:

- apresentará uma visão geral sobre o progresso dos planos estratégicos monitorados pela Setic;
- questionará os responsáveis dos projetos sobre ações atrasadas ou paralisadas;
- solicitará atualização de projetos, se necessário;
- solicitará a inclusão de evidências de finalização de ações, etapas ou projetos;
- discutirá modificações necessárias ou solicitadas nos projetos;
- discutirá quaisquer solicitações realizadas no sistema SCOPE que demandem atenção especial.

Além disso, durante essas reuniões, os responsáveis pelos projetos monitorados também poderão levantar questionamentos pertinentes à execução de seus projetos, como:

- solicitar paralisação de um projeto, apresentando a motivação;
- apresentar justificativas sobre paralisações e atrasos;
- solicitar a mudança da equipe de execução;
- solicitar a prorrogação dos prazos de algum projeto;
- apresentar possíveis problemas de execução que necessitem de suporte ou intervenção do Núcleo de Monitoramento ou da Alta Gestão.

As reuniões de monitoramento, realizadas mensalmente, terão suas atas registradas em processo SEI! específico e contarão, obrigatoriamente, com a assinatura de todos os presentes e ouvintes. As assinaturas não serão obrigatórias apenas em casos em que houver justificativa formal para a ausência, a qual deverá constar no processo.

As atas deverão seguir o modelo de ata presente no documento SEI! nº 0066311411, integrante do Processo de Padronização nº 0070.001185/2025-11. Os prazos de execução das atas serão:

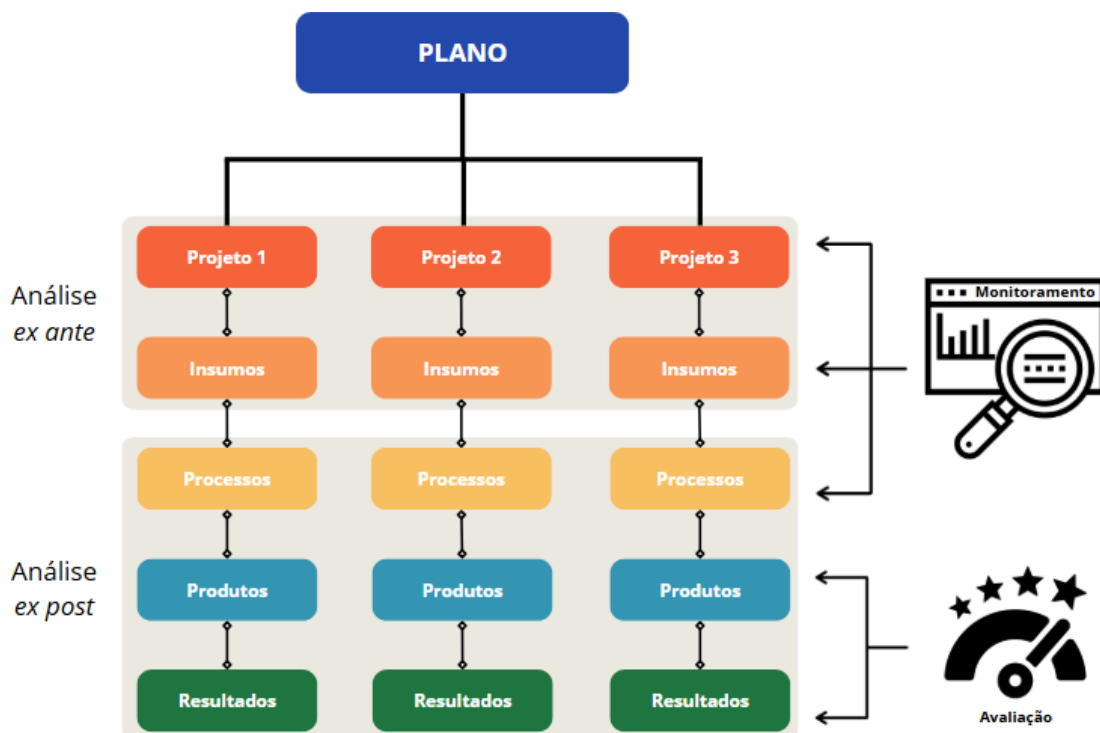
Etapa	Responsável	Prazo Máximo
Elaboração da Ata	Núcleo de Monitoramento	3 dias úteis
Revisão e Validação	Gerência de Planejamento e Gestão – GPG	2 de úteis
Assinaturas	Núcleo de Monitoramento e demais presentes	5 dias úteis

5. ANÁLISE EX POST

A análise *ex post* inicia-se quando o projeto começa a ser executado, juntamente com o monitoramento já discutido, e perdura por todo o seu desenvolvimento e pós-implementação.

Durante todas as ações que ocorrem durante a implementação de um projeto, existem análises avaliativas que podem ser feitas para entender se ele está sendo desenvolvido em alinhamento com o que foi anteriormente planejado ou com o que se espera dele. Essas análises auxiliam o Núcleo de Monitoramento e a equipe de execução a verificar a existência de alterações que possam ser realizadas para que as metas do projeto sejam alcançadas e os resultados esperados sejam entregues.

Da mesma forma, após a implementação do projeto é realizado a avaliação do indicador de entrega e a posterior avaliação do indicador de impacto, caso o projeto tenha impacto de médio a longo prazo a ser avaliado.



Fonte: autor.

5.1 Avaliação do Processo de Execução

Como já explicado anteriormente, a avaliação *ex post* não acontece somente após a entrega do projeto, mas também durante seu processo de execução, balizando possíveis problemas e alinhando as atividades para alcançar o resultado desejado.

Nesse sentido exemplificamos algumas análises que podem ser utilizadas durante a execução do projeto, que deverão ser aplicadas conforme necessidade e viabilidade:

- **Análise de Diagnóstico de Problema**

Essa análise visa assegurar que o diagnóstico inicial que provocou o projeto estava correto e se o problema que se pretende solucionar ainda existe. Dessa forma é possível justificar a continuidade, intervenção ou encerramento do projeto.

- **Análise de Desenho**

Visa a revisão das etapas do projeto afim de verificar se as hipóteses estabelecidas para as ações estão corretas, se as definições de cada ação estão de acordo e, principalmente, se a ordem de execução das ações, seus insumos, processos ou produtos continuam viáveis para a execução do projeto.

- **Análise de Implementação**

Avalia se o projeto está sendo executado conforme o desenho, identificando se o elo entre insumos – processos – produtos está condizente com o necessário para o atingimento dos resultados esperados.

Apresentamos um modelo de avaliação que pode ser utilizado para guiar as análises citadas acima:

Análise	Perguntas
Diagnóstico de Problema	<ol style="list-style-type: none"> 1. O problema ainda existe e precisa de intervenção? 2. As necessidades foram atingidas pelo projeto? 3. Qual a abrangência atual do problema? Onde ele é mais intenso? 4. Há legislações, acordos ou outros projetos externos relacionadas ao problema em questão?
Desenho	<ol style="list-style-type: none"> 1. O desenho geral da execução do projeto segue válido? 2. As ações estabelecidas seguem válidas? 3. As ações estão sequenciadas de maneira a garantir os resultados esperados com maior eficiência?
Implementação	<ol style="list-style-type: none"> 1. O projeto está sendo executado conforme o desenhado? 2. Os insumos disponíveis estão sendo geridos de forma eficiente? 3. Os produtos entregues atingem a qualidade esperada e estão sendo entregues dentro do prazo estabelecido?

Fonte: autor.

O Núcleo de Monitoramento utilizará as perguntas acima para avaliar semestralmente o desempenho dos projetos estratégicos da Setic. O questionário será aplicado e o Núcleo dará o devido suporte para que a equipe de execução o responda. A partir das respostas, em conjunto, serão estabelecidos os pontos de melhoria e ajustes a serem aplicados no projeto, caso necessário.

Os resultados do questionário serão compilados na Avaliação de Execução, bem como as ações geradas a partir dela, e serão apresentados em processo via Sistema Eletrônico de Informação (Sei) semestralmente e, ao final do ano, incluídos no Relatório Anual de Monitoramento e Avaliação.

Ressaltamos que as perguntas apresentadas podem ser adaptadas a depender do projeto a ser avaliado ou a avaliação pode ser incrementada conforme necessidade deste Núcleo.

5.2 Avaliação dos Resultados e Impactos

As análises para avaliação de resultados e impactos ocorrem conforme a execução do projeto começa a gerar produtos, e continua após a completa implementação do projeto, avaliando os resultados imediatos e as mudanças a médio e longo prazo, no que couber.

Tanto a avaliação de resultado quanto a de impacto serão realizadas por meio de indicadores definidos no início do projeto, pensados pela equipe de execução e o Núcleo de Monitoramento.

Ressaltamos que a avaliação de impacto vai depender de cada projeto, visto que alguns não preveem resultados de médio a longo prazo que possam caracterizar impacto significativo resultante da sua implementação, ou até mesmo não possuem insumos para realizar tal avaliação. Cabe à equipe responsável pela criação e execução do projeto entender as possibilidades e necessidades de acompanhamento do impacto de suas ações.

Por outro lado, a avaliação de resultados é indispensável no monitoramento de um projeto, tanto avaliando os produtos de ações e etapas quanto o resultado pós implementação. Essa avaliação vai entender se as metas definidas foram atingidas, se o projeto foi executado conforme o esperado e as considerações finais sobre ele.

- **Avaliação de Resultados**

A avaliação de resultados vai estudar os indicadores pré-estabelecidos, comparando os resultados alcançados com as metas indicadas na avaliação *ex ante*. Adicionalmente, irá entender as mudanças de curto prazo, a satisfação dos usuários afetados e a possibilidade de aprimoramento dos resultados alcançados.

- **Avaliação de Impacto**

A avaliação de impacto identifica os resultados dos resultados, estudando as mudanças de longo prazo promovidas pelos resultados de curto prazo decorridos diretamente da intervenção realizada pelo projeto. Também terá seu indicador e impacto esperado estabelecido na análise *ex ante*, servindo como base de comparação com a avaliação pós implementação.

Checklist de Avaliação de Resultados e Impactos	
Avaliação de Resultados	Avaliação de Impactos
<ul style="list-style-type: none"> • As metas de curto prazo foram alcançadas conforme o cronograma planejado? • Quais foram os principais desafios enfrentados na execução do projeto até agora? • Houve aderência ao plano de execução originalmente proposto? • Quais aspectos do processo de execução podem ser aprimorados? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quais mudanças estruturais ou comportamentais foram observadas após a intervenção? • Os resultados de curto prazo se mantiveram ao longo do tempo? • A intervenção contribuiu diretamente para as mudanças observadas ou outros fatores externos também influenciaram? • As mudanças provocadas pela intervenção são sustentáveis a longo prazo?

Fonte: autor.

O checklist acima serve para nortear as avaliações de resultado e impacto, sendo mutáveis e aplicáveis conforme conveniência e adequabilidade, e utilizados em conjunto com a análise e avaliação dos indicadores pré-estabelecidos.

5.3 Relatórios

Os relatórios produzidos por este Núcleo de Monitoramento serão semestrais e anuais. Semestralmente serão confeccionados os relatórios referentes à Avaliação de Execução dos projetos em andamento, que indicarão:

- persistência do problema a ser solucionado;
- metas já atingidas, caso houver;
- alterações realizadas no projeto;
- aderência ao desenho inicial do projeto;
- eficiência na aplicação dos insumos.

Ao final de cada ano, o Núcleo de Monitoramento produzirá o Relatório Anual de Monitoramento e Avaliação, onde serão apresentados os dados de execução dos projetos estratégicos em desenvolvimento coletados durante o ano. O relatório abordará:

- status e progresso dos projetos;
- metas entregues;
- reestruturações realizadas;

- justificativas dos projetos pendentes;
- justificativas das metas não entregues;
- avaliação de execução dos projetos em andamento;
- avaliação de resultado dos projetos finalizados;
- avaliação de impacto, caso houver;
- projetos aprovados para inclusão nos planos estratégicos em curso.

As informações obtidas pelo Núcleo de Monitoramento subsidiarão a tomada de decisões embasadas em dados concretos e trarão uma visão mais ampla sobre a evolução dos projetos da Setic, possibilitando uma análise clara do estágio atual e das ações necessárias para alcançar os objetivos propostos por esta Superintendência.

O Relatório Anual de Monitoramento e Avaliação, produzido ao final de cada exercício, permitirá ao Núcleo de Monitoramento subsidiar a Alta Gestão nas deliberações sobre a continuidade de projetos em andamento e avaliar os produtos e resultados entregues durante o período, entendendo onde é necessário agir para que os objetivos das ações sejam alcançados.

Destaca-se que as metodologias descritas podem ser adaptadas e utilizadas por outros órgãos da Administração Pública do Estado de Rondônia, conforme suas necessidades.

7. LISTA DE ANEXOS

Anexo I – Proposta de Iniciativa

1. Problema

Alto número de reclamações no Portal do Cidadão sobre o agendamento da Carteira de Identidade Nacional (CIN), direcionadas à Setic.

2. Objetivo

Melhorar o processo de agendamento e educar o cidadão sobre as responsabilidades da Setic na execução do serviço da CIN.

3. Metas

- *Passar de 13 vagas diárias para 25;*
- *Disponibilizar novo servidor para a página de agendamento;*
- *Treinamento com a equipe de atendimento presencial;*
- *Treinamento com a equipe de suporte online;*
- *Publicar em plataformas oficiais de comunicação da Setic sobre as responsabilidades da Setic na prestação do serviço da CIN e onde encontrar suporte sobre os problemas do serviço;*
- *Publicar em plataformas oficiais de comunicação as melhorias realizadas no serviço.*

4. Prazo para conclusão

7 meses

5. Responsáveis

Pessoa 1 (GTD), Pessoa 2 (COINFRA), Pessoa 3 (IICC).

6. Resultados esperados

- *Aumento no número de vagas;*
- *Melhorar a estabilidade da página de agendamento;*
- *Equipe presencial e online treinadas para direcionar os problemas de agendamento aos responsáveis pelo serviço;*
- *Material publicado para o cidadão sobre como resolver os problemas de agendamento, com quem falar e quando se comunicar com a Setic ou com o IICC.*

7. Impactos esperados

- *Aumento da satisfação dos usuários com o serviço da CIN;*
- *Queda na insatisfação com o Portal do Cidadão.*

8. Custo total e fonte de recursos

- *Horas trabalhadas.*

8. REFERÊNCIAS

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). Development Co-operation Directorate; Development Assistance Committee. **Glossary of key terms in evaluation and results-based management**. 2. ed. Paris: OECD, 2022.

BRASIL. Casa Civil da Presidência da República; INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Avaliação de políticas públicas: guia prático de análise ex post**. v. 2. Brasília: Ipea, 2018.

BRASIL. Casa Civil da Presidência da República; INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Avaliação de políticas públicas: guia prático de análise ex ante**. v. 1. Brasília: Ipea, 2018.